



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ  
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

**Белорусский национальный  
технический университет**

---

**Факультет технологий управления и гуманитаризации**

**Кафедра «Экономика и право»**

**МОДЕРНИЗАЦИЯ ХОЗЯЙСТВЕННОГО МЕХАНИЗМА  
СКВОЗЬ ПРИЗМУ ЭКОНОМИЧЕСКИХ, ПРАВОВЫХ,  
СОЦИАЛЬНЫХ И ИНЖЕНЕРНЫХ ПОДХОДОВ**

**Сборник материалов VIII Международной научно-практической  
конференции**

**23 марта 2016 г.**

**Минск  
БНТУ  
2016**

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
Белорусский национальный технический университет

---

Факультет технологий управления и гуманитаризации

Кафедра «Экономика и право»

МОДЕРНИЗАЦИЯ ХОЗЯЙСТВЕННОГО МЕХАНИЗМА  
СКВОЗЬ ПРИЗМУ ЭКОНОМИЧЕСКИХ, ПРАВОВЫХ  
СОЦИАЛЬНЫХ И ИНЖЕНЕРНЫХ ПОДХОДОВ

Сборник материалов VIII Международной научно-практической  
конференции

23 марта 2016 г.

М и н с к  
Б Н Т У  
2016

## **МОДИФИЦИРОВАННАЯ МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

Володько Л. П., канд. экон. наук, доцент

Володько О.В., канд. экон. наук, доцент

Полесский государственный университет

К дистанционным банковским услугам в Республике Беларусь относятся: Интернет-банкинг, SMS-банкинг, Мобильный банкинг, Клиент-банк, Инфокиоск, Пластиковые карты, Автооплата, ТВ-банкинг, Call-центр, On-line заявка на кредит и другие.

Для оценки качества услуг, в том числе и банковских, используется ряд методик, среди которых и одна из самых популярных методик – «SERVQUAL». Для комплексной оценки качества предлагается нижеописанная методика, включающая в себя методику «SERVQUAL» [1].

1. Разработка модели критериев качества услуг. Модель представляет собой 5 критериев и 22 подкритерия: *1-й* – материальность (М): банк имеет современные оргтехнику и оборудование, помещение банка в отличном состоянии, работники банка имеют приятную наружность и опрятны, внешний вид информационных материалов банка; *2-й* критерий – надёжность (Н): банк выполняет свои обещания оказать услугу к назначенному времени, если у клиентов случаются проблемы, то банк искренне пытается их решить, у банка надёжная репутация, Банк предоставляет услуги аккуратно и в срок, банк избегает ошибок и неточностей в своих операциях; *3-й* критерий – отзывчивость (О): сотрудники банка дисциплинированы, сотрудники банка оказывают услуги быстро и оперативно, сотрудники банка всегда помогают клиентам решить их проблемы, сотрудники банка быстро реагируют на просьбы клиентов; *4-й* критерий – убежденность (У): между клиентами и сотрудниками банка существует атмосфера доверия и взаимопонимания, в отношениях с банком клиенты чувствуют себя безопасно, сотрудники банка вежливы с клиентами, руководство банка оказывает всяческую поддержку сотрудникам для эффективного обслуживания клиентов; *5-й* критерий – сочувствие (С): к клиентам в банке применяется инди-

видуальный подход, сотрудники банка принимают личное участие в решении проблем клиентов, сотрудники банка знают потребности своих клиентов, сотрудники банка ориентируются на проблемы клиентов, время работы банка удобно для всех клиентов. Каждый подкритерий может характеризоваться также определенным набором подкритериев.

2. Подбор и формирование групп экспертов.

3. Проведение опроса экспертов. Для каждого эксперта предлагается анкета с правилами её заполнения. Если он полностью согласен с качеством услуги по данному подкритерию, то это соответствует оценке 5, а если не согласен, то – оценке 1. Оценки 4, 3, 2 являются промежуточными и определяют степень приближения к лучшей оценке или худшей.

4. Обработка мнений экспертов. С результатами анкетного опроса экспертов производится предварительная обработка: от оценки восприятия вычитается оценка ожидания.

5. Расчёт коэффициентов качества подкритериев, критериев и глобального коэффициента качества ( $Q_G$ ).

6. Расчёт коэффициента конкордации  $W$  (степени согласованности экспертов).

7. Расчёт критерия Пирсона ( $X^2$ ).

Вышеизложенная модифицированная методика имеет существенный потенциал для измерения качества банковских услуг. Такое исследование под силу провести одному из сотрудников банка, обработать полученные данные на персональном компьютере с помощью программы Microsoft Excel или программной подсистемы на языке C# и представить результаты руководству банка для принятия решений по совершенствованию качества обслуживания в банке.

#### Список литературы

1. Володько Л.П. Оценка качества банковских информационных технологий и услуг в условиях неопределенности // Аудит и финансовый анализ. – 2010. – № 3. – С. 218–230.